

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, penyelenggara pelayanan publik, khususnya Badan Peradilan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Peradilan saat ini belum tentu memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah evaluasi terhadap pelayanan publik badan peradilan dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mahkamah Agung Republik Indonesia dan Badan Peradilan di bawahnya senantiasa berupaya membangun citra positif peradilan melalui berbagai kebijakan pembaruan untuk mewujudkan Pengadilan yang agung (*Court of Excellence*). Kebijakan ini sebagaimana tertuang dalam dokumen Perencanaan Jangka Panjang Badan Peradilan Indonesia, yang dinamakan Cetak Biru (Blue Print) Pembaruan Peradilan Indonesia 2010-2035. Cetak Biru ini merupakan penyempurnaan dari Cetak Biru yang diterbitkan tahun 2003, guna lebih mempertajam arah dan langkah dalam mencapai cita-cita pembaruan badan peradilan secara utuh. Penyusunan Cetak Biru ini dengan menggunakan pendekatan kerangka pengadilan yang unggul (*The Framework of Courts Excellence*). Kerangka ini terdiri dari 8 (delapan) area "Peradilan yang Agung" yang dibagi ke dalam 3 (tiga) fungsi, yaitu: pengarah/pengendali(*driver*), system dan penggerak (*system and enabler*), dan hasil (*result*).

Untuk itu, Mahkamah Agung RI mempunyai program Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, salah satu programnya adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat yang berdasarkan pada Surat Dirjen Badilum tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016, yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka pelaksanaan mewujudkan Akreditasi Penjamin Mutu Peradilan Umum serta Reformasi Birokrasi di lingkungan Badan Peradilan Umum, Pengadilan Negeri S telah mengadakan survei berdasarkan pada Surat Dirjen BADILUM tanggal 13 April 2016 Nomor : 520/DJU/PS.02/4/2016.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan Langkah perbaikan pelayanan;

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat dapat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Pengadilan Negeri Sangatta.

C. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Negeri Sangatta didasarkan pada aturan dan ketentuan sebagaimana berikut:

- 1) Undang-Undang RI Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung;
- 2) Undang-Undang RI Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
- 3) Undang-Undang RI Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum;
- 4) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasidan Transaksi Elektronik;
- 5) Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 6) Undang-Undang R+I Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 8) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2004 tentang Penyelegaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 9) SK KMA RI No. 1-144/KMA/SK/II/2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
- 10) SK KMA RI No. 026/KMA/SK/II/2012 tentang Standar Pelayanan Peradilan;
- 11) Surat Keputusan Wakil Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Bidang Non Yudisial Nomor 01/WKMA-NY/II/2009 tentang Pedoman Pelayanan Informasi pada Mahkamah Agung Republik Indonesia;
- 12) Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 13) Peraturan Menpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menpan-RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
- 14) Peraturan Menpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- 15) Surat Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum MARI Nomor 520/DJU/PS.02/II/4/2016 tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

- 16)SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1230/DJU/SK/HM.02.3/4/2021 tentang Pemberlakuan Aplikasi Layanan Elektronik Terpadu (Lentera), Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) dan Aplikasi Pengawasan Elektronik Eksekusi (PERKUSI) di Lingkungan Peradilan Umum;
- 17)SK Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1365/DJU/SK/HM.02.3/5/2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei dan Tata Cara Penggunaan Aplikasi Survei Pelayanan Elektronik (SISUPER) pada Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum dan Peradilan dibawahnya.

D. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2023 di Pengadilan Negeri Sangatta dilaksanakan pada bulan April s/d Juni Tahun 2023.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Pelaksanaan Survei	03 April – 30 Juni 2023
2	Pembuatan Indeks, Pembuatan Laporan, dan Publikasi Pelaksanaan Survei	03 Juli – 04 Juli 2023
3	Monev dan Tindak lanjut Survei	05 Juli – 7 Juli 2023

E. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan Survei Indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Pengadilan Negeri Sangatta melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survey;
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melakukan survei;
5. Menyajikan dan melaporkan hasil;

F. Teknik Survei

Untuk melaksanakan survei, dilakukan secara elektronik menggunakan aplikasi **SISUPER** pada laman:
<http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/pengadilan/662986>

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif*, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, antara lain: pencari keadilan, Polisi, Jaksa, Advokat, mahasiswa dll. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa pengisian survei pada aplikasi *SISUPER* yang telah terpasang di ruang PTSP Pengadilan Negeri Sangatta, dengan pilihan jawaban dari angka 1 hingga 4.

Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkaitan atau berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Sangatta, terdiri dari:

1. Penggugat, Tergugat;
2. Pemohon;
3. Saksi;
4. Terdakwa;
5. Jaksa;
6. Polisi;
7. Penasihat Hukum;
8. Pengunjung, Wartawan, Mahasiswa, Pengguna Layanan Pengadilan lainnya.

C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survei kepuasan masyarakat (SKM) di Pengadilan Negeri Sangatta menggunakan analisis deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut selanjutnya disusun kedalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1 - 4
1	A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00	3,5324 - 4,00
2	B (Baik)	76,61 - 88,30	3,0644 - 3,532
3	C (Kurang Baik)	65,00 - 76,60	2,60 - 3,064
4	D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99	1,00 - 2,5996

BAB III

TINDAK LANJUT ATAS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGADILAN NEGERI SANGATTA

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta pada Triwulan II Tahun 2023 sebesar 96,92% dan berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori **"SANGAT BAIK"**.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Pengadilan Negeri Sangatta, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada lingkup Penanganan Pengaduan, Biaya Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Akan tetapi dari indeks di atas, terdapat 3 (Tiga) indikator kepuasan masyarakat yang bernilai rendah dan perlu ditindaklanjuti yaitu :

- 1) **Waktu pelayanan**, dengan indeks capaian sebesar 3.727
- 2) **Kualitas sarana dan prasarana** dengan indeks capaian sebesar 3.744
- 3) **Prosedur**, dengan indeks capaian sebesar 3.785

A. Tindak Lanjut Perbaikan pada 3 (Tiga) Unsur Terendah

Berdasarkan hasil survei dan kesimpulan yang telah disampaikan, ada 3 (Tiga) fokus perbaikan / Tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1) Waktu pelayanan

Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Sebagai bentuk dukungan dalam peningkatan pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta telah diciptakan inovasi bernama Antrian Terpadu dimana para pihak yang beracara di pengadilan dapat mendapatkan nomor antrian sehingga diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepastian waktu ketika beracara di pengadilan.

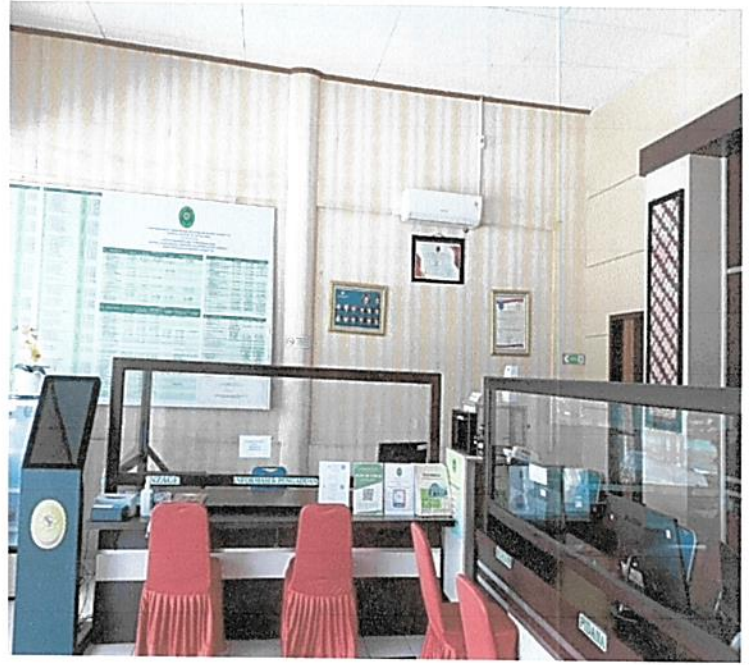


Antrian Terpadu PTSP

2) Sarana Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan komponen utama penunjang jalannya pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, sarana dan prasarana yang mumpuni dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Pengadilan Negeri Sangatta juga melaksanakan evaluasi terhadap indikator ini dengan melakukan beberapa perbaikan.

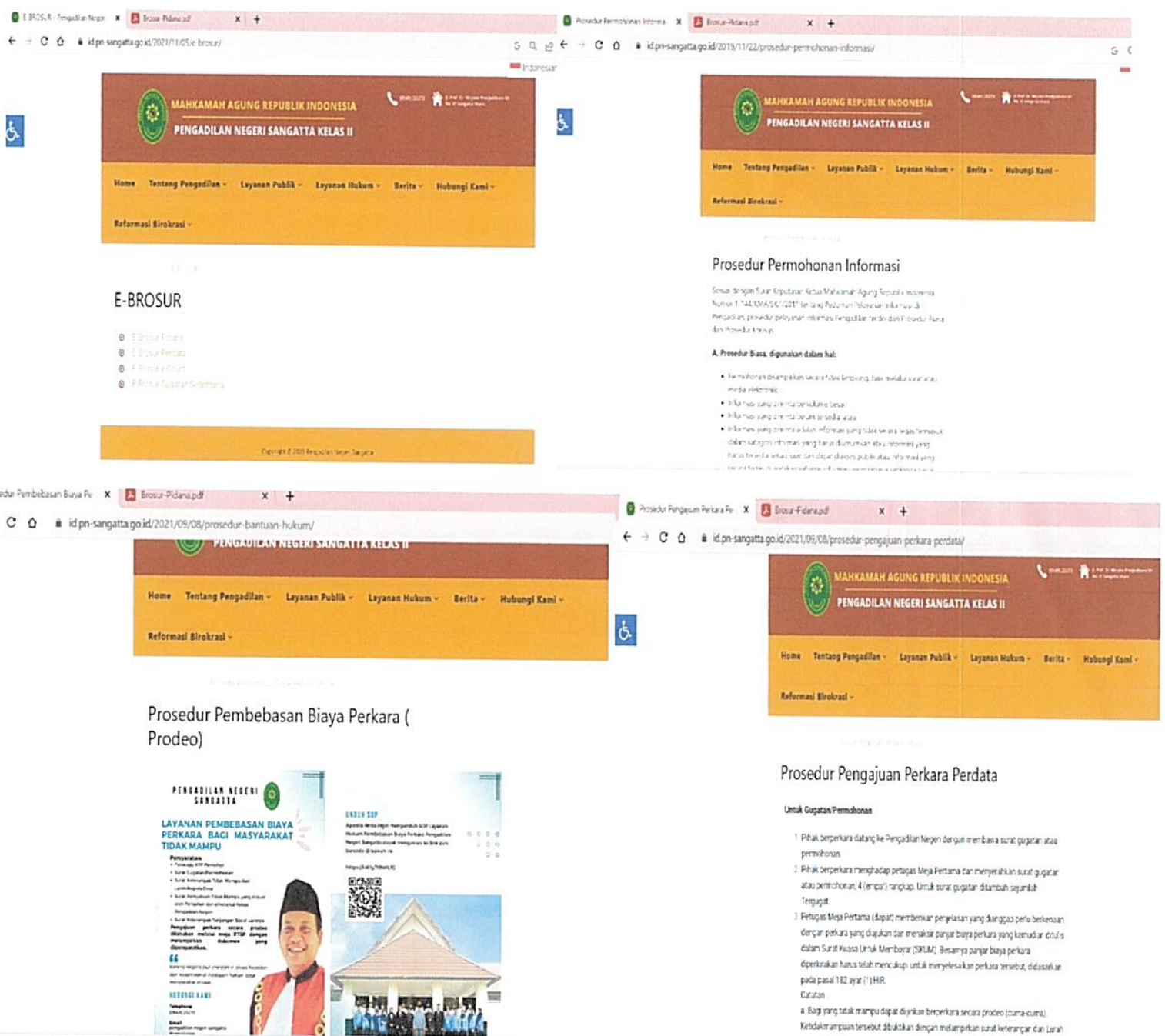




Penyediaan Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta

3) Prosedur

Prosedur yang dimaksud merupakan ketentuan yang harus dipenuhi para pihak sebelum mendapatkan layanan pada Pengadilan Negeri Sangatta. Persyaratan yang harus dilengkapi merupakan dokumen formal disesuaikan dengan jenis layanan yang diperlukan oleh para pencari keadilan. Kurangnya informasi yang didapat masyarakat akan suatu layanan menjadikan proses pelayanan terkesan sulit. Penambahan informasi mengenai persyaratan layanan pada Pengadilan Negeri Sangatta perlu ditambahkan pada website Pengadilan, agar menyelaraskan pelayanan online yang telah ada dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih cepat dan biaya ringan.



Prosedur persyaratan yang dipublish di website Pengadilan Negeri Sangatta

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta sebesar 96.92 % dan berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
2. Prosedur Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
3. Waktu pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
4. Biaya/Tarif pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
8. Kualitas Sarana dan Prasarana di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Pengadilan Negeri Sangatta berada pada kategori "**SANGAT BAIK**".

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan pengadilan di Pengadilan Negeri Sangatta berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Perilaku Petugas dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Sangatta, hendaknya meningkatkan pelayanan dan mendukung program peningkatan kepuasan masyarakat.

Adapun rekomendasi yang didasarkan atas 3 nilai indikator terendah, sebagai berikut:

- Adanya Inovasi Antrian Terpadu untuk peningkatan pelayanan
- Di sediakannya brosur-brosur persyaratan baik secara manual atau online;

- Pelayanan kepada Pengguna harus memperhatikan SOP PTSP yang sudah berlaku.



Sangatta, 7 Juli 2023
Ketua Tim Survei

BUDIYANTO WISNU W., S.E.,S.H.